Garantía, política de devolución y RMA Infiniton

actualizado: 09/04/2015

1. No se aceptará ninguna devolución sin factura de compra/garantía sellada o, en su defecto, el ticket de compra correspondiente.
2. Es imprescindible rellenar el campo "descripción del fallo":
    a. La reparación no se va a realizar si éste se deja en blanco; tampoco se admitirá la descripción de tipo: "no funciona", "defectuoso", "mal", “fallo de software”, etc. La descripción debe ser lo más explícita posible.
    b. **“PREVENTA” -** En caso de que un producto presente un fallo (por ejemplo no enciende) y **no se llegó a vender** (por ejemplo, presenta un malfuncionamiento durante la presentación a un cliente en la tienda), en la descripción del fallo se ha de poner “PREVENTA” seguido al fallo que presenta. Dicha descripción NO se admite cuando un producto llegó a venderse al cliente final.
    c. **“DOA” –** es la descripción que se debe de poner si pasado un máximo de 15 días naturales desde la fecha de venta al cliente final el producto presente algún fallo o anomalía en el funcionamiento. Este tipo de devolución se admite siempre y cuando el producto devuelto venga en perfectas condiciones y acompañado con todos sus accesorios correspondientes. Después de poner “DOA”, se debe de escribir el fallo que presenta el dispositivo.
3. Todo el material devuelto por el cliente **sin autorización previa** vía e-mail (rma@megaexit.com) de parte de MegaExit – **no será aceptado y se devolverá al remitente con portes debidos**.
4. El tiempo máximo de reparación es de **10-12 días hábiles a partir del día de recepción** (no incluye tiempo de transporte), siempre se han de tener en cuenta los ciclos coyunturales que atraviese el mercado, es decir, los plazos podrían estirarse en los periodos post-navidad y post-verano.
5. Se le cobrarán los gastos de transporte y revisión técnica a todos los clientes que devuelvan los productos que no presenten ninguna anomalía o presenten daños debidos a un mal uso por parte del cliente; en el segundo caso, al cliente se le preparará un presupuesto de reparación totalmente gratuito.
6. Es imprescindible incluir todos los accesorios que puedan tener relación alguna con la avería que presenta un dispositivo (por ejemplo: si un dispositivo no carga, ha de incluir el proprio dispositivo junto con su cargador y cable si estos vienen incluidos en el conjunto). En caso de no recibir dichos accesorios, se rechazará la reparación, devolverá el producto sin reparar al cliente y se le cobrarán 10€+IVA (12.10€) en concepto de portes (recogida+entega).
7. El tiempo de **validez del presupuesto es de 30 días**, a partir del cual se empezarán a computar **2.5 €/día** en conceptos de gastos de almacenaje (a contar desde la fecha de notificación del presupuesto por parte del SAT).
8. En caso de los dispositivos con memoria interna, tales como teléfonos móviles, tablets, mp4/mp5, etc. el usuario ha de hacer una copia de seguridad der todos sus datos ANTES de mandarlo al servicio técnico, ya que es posible que para llevar a cabo con la reparación será necesario reseteo y/o formateo del dispositivo. Infiniton no será responsable, bajo ningún concepto, por la pérdida de cualesquiera datos del cliente almacenados en el producto.
9. Garantía Limitada sobre software y accesorios: La presente garantía limitada no es aplicable a accesorios de Infiniton. En caso de fallo, consulte los términos y condiciones establecidos en la garantía limitada de los accesorios. Infiniton no asumirá ninguna garantía, expresa o tácita, respecto al software preinstalado ni a su calidad, rendimiento, aptitud o idoneidad para un propósito concreto. Infiniton tampoco garantiza que las funciones contenidas en dicho software satisfagan las expectativas del usuario, ni que el software o su funcionamiento estén libres de interrupciones ni errores. Por

tanto, a menos que se establezca lo contrario por escrito, el software se vende en las condiciones en las que se encuentra. Las únicas obligaciones de Infiniton respecto al software que distribuye, amparado por la marca Infiniton, se establecen en la licencia de usuario final existente entre Ud. y el fabricante del software.

10. Las pantallas de nuestros dispositivos están constituidas por miles de píxeles. En cualquier dispositivo de estas características, es inviable que todos y cada uno de ellos funcionen perfectamente en todas y cada una de las pantallas. Tal exhaustividad en el proceso de fabricación haría que éste se encareciera desorbitadamente, lo que afectaría al precio final del dispositivo, que ningún usuario podría permitirse.
11. Como cualquier otro fabricante, Infiniton debe encontrar un equilibrio entre la calidad del producto final y su precio. A pesar del coste económico que esto supone, en Infiniton decidimos situarnos dentro de lo que la norma EN ISO 9241-303, 5, 7:2011 llama clase 2 y que define así la calidad de la pantalla:

    Un máximo de 2 hot pixels (siempre blanco), 2 dead pixels (siempre negro) y 5 stuck pixels (algún subpixel RGB siempre on o siempre off) por millón de píxeles.

Si le interesan las políticas de calidad de otros fabricantes a este respecto, puede consultarlas en este link.

12. Las baterías que vienen acompañadas con sus dispositivos respectivos tienen garantía de 6 meses.
13. Factores que influyen en el uso y duración de la batería:
    -El calentamiento del terminal, batería o cargador durante los procesos de carga es normal y no representa ningún peligro ni avería del teléfono.
    -Un móvil en movimiento o en zonas sin o con mala cobertura sufre continuos cambios de BTS (antena) lo que le hará realizar sucesivas búsquedas y registros de cobertura. El factor distancia a BTS, desplazamiento del teléfono y zonas de mala cobertura (GSM o 3G) afectan notablemente a la duración de la batería.
    -Hay zonas geográficas en las que la cobertura 3G es peor que la GSM, compruebe con qué tipo de red obtiene una mayor autonomía y seleccione el tipo de red adecuado si se van a usar los servicios 3G.
    -En modo GSM, la activación constante de GPRS, así como tener activadas las opciones de búsqueda rápida e información de célula harán que se reduzca la duración de la batería.
    -El uso de salva pantallas en movimiento, así como el Bluetooth o IRDA, la activación y uso permanente de los mismos y la conexión y búsqueda de dispositivos implican un consumo no contemplado en las indicaciones de manual de usuario.

14. DOA o Preventa: Si se trata de un producto de preventa que viene defectuoso de fábrica, se hace un cambio del producto por uno nuevo o abono del mismo únicamente cuando el producto defectuoso viene en PERFECTAS condiciones y con todos sus accesorios originales.
15. Si el producto se encuentra fuera de la garantía, para cualquier reparación, se le cobraran al cliente los gastos de portes (recogida y entrega), se le preparará un presupuesto de reparación que el cliente podrá aceptar o no.
16. Los dispositivos tales como tablets, TV o Smartphones disponen de sensores que detectan si el dispositivo ha sido mojado y/o usado de forma inapropiada lo que directamente provoque la perdida de garantía.
17. La garantía no prevé, ni incluye las revisiones periódicas, de mantenimiento o la instalación del producto.

18. Además, en ningún caso existirá falta de conformidad y por lo tanto no será de aplicación la Garantía Legal, ni, en su caso, la comercial, cuando:
    a. la falta de conformidad corresponda a una discrepancia con las normas de seguridad o técnicas locales o nacionales de un país distinto al cual originalmente fue diseñado y producido o en su caso, destinado a la venta;
    b. dicho producto o cualquiera de sus identificativos (número de serie, etc.) hayan sido, total o parcialmente, abiertos, montados, desmontados, manipulados y/o reparados por persona ajena a los Servicios de Asistencia Técnica Oficial o distribuidores autorizados de Infiniton;
    c. la falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta (salvo que la instalación haya sido realizada por el vendedor autorizado de Infiniton o bajo su responsabilidad, o por el consumidor siguiendo las instrucciones de instalación de Infiniton);
    d. la falta de conformidad se deba al uso de accesorios, cargadores o consumibles que no sean originales de Infiniton y diseñados para el producto;
    e. haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa o celdas de la batería, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos; y/o
    f. los daños que se produjeran en el producto fueran causados por cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito.
19. Ninguna de las garantías aquí recogidas cubre la sustitución de piezas debido al desgaste o rotura de mecanismos, gomas, carcasas y/o plásticos, así como los deterioros estéticos, debidos al uso normal del producto. Del mismo modo, las garantías no cubren ningún tipo de daño producido durante el transporte del producto (incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, daños estéticos, golpes, rayas, arañazos, manchas, abolladuras, etc.), en cuyo caso serán de aplicación las disposiciones recogidas en las condiciones generales de contratación de Infiniton que sean aplicables.
20. No se aceptaran reparaciones parciales. Es decir, bajo punto de vista del personal cualificado en el servicio técnico se valorará si es posible proceder a la reparación solicitada salvando reparar otro tipo de problemas que el terminal presente y para los que el cliente no requiera reparación. A modo de ejemplificación, se trata de que en caso de que se presente una reparación del conector de carga, encontrándose el panel táctil dañado, en la generalidad de los casos no se procederá a reparar el conector de carga hasta haber reparado el panel táctil, entendiéndose este bajo presupuesto. Se podrá obviar este término siempre que a ojo técnico del personal autorizado se determine que es posible reparar el problema solicitado sin poner en peligro ningún otro componente del terminal a reparar. Con esto se pretende evitar que al reparar el conector de carga u otro componente, al encontrarse el panel táctil en mal estado puede dañar el Display con cualquier indeterminado movimiento o manipulación del terminal, pueda llevar a desperfectos más graves de los dados en un diagnóstico inicial.
21. Es la obligación de la persona que envía los productos a Megaexit, que estos estén correctamente protegidos y empaquetados para el transporte. Se deberán enviar siempre con el embalaje original y todos sus accesorios, por si fuese necesario el cambio de producto. El envío de los productos sin su caja correspondiente u otra protección adecuada corre riesgo de sufrir daños durante el transporte cuyos gastos de reparación correrán a nombre de la persona que manda la mercancía a Megaexit y/o agencia de transportes, y la carga de la prueba de demostrar que la agencia es la responsable correrá de parte del emisor del remitente.
22. Megaexit dispone de hasta 72 horas para contestar al cliente para hacer la recogida de la mercancía defectuosa (no se incluyen fines de semana y días festivos).

23. Tengan en cuenta el procedimiento de recepción de la mercancía: llegado el material será comprobado de manera superficial, pudiendo encontrarse daños aparentes de los que el cliente será avisado en 1-2 días hábiles. Tras esto el producto será puesto en cola de reparación para cumplir con los plazos antes mencionados, pudiendo darse el caso que una vez en manos del técnico le sean observados problemas al producto producidos por un mal uso por parte del cliente, en cuyo caso le serán transmitidos de forma inmediata en forma de presupuesto, resuelto el problema, se reparará la mercancía sobre la marcha.
24. Procedimiento de la revisión de mercancía:
    Todos los clientes que reciban su mercancía, han de revisarla detenidamente antes de firmar/sellar el documento de entrega. **En caso de no poder hacerlo,** han de poner **"pendiente de revisar"** en las Observaciones del documento de entrega. Si perciben alguna anomalía en la mercancía recibida, disponen de un **máximo de 24 horas** para proceder con cualquier reclamación **a la agencia de transportes**. En caso de no haber escrito reservas en el albarán de entregan no tendrán derecho a repercutir contra la agencia de transportes. Una vez hecho esto, podrán proceder con RMA de Megaexit (http://www.megaexit.com/t-RMA.aspx), rellenando la hoja y mandándola junto con la copia de la reclamación presentada a la agencia de transportes, cuando la agencia admita culpa, la resolución será inmediata. En caso de no haber establecido las pertinentes reservas en el albarán de entrega por escrito, los trámites se harán muy difíciles.
    Reclamaciones recibidas fuera de este periodo no serán atendidas ni admitidas.
25. Respecto a las solicitudes formuladas en territorio distinto al peninsular, los gastos de envío correrán por parte del cliente, estando la reparación cubierta o no por la garantía. Los costes de devolución, tras reparación, cuando el producto este en garantía serán cubiertos por la marca. Infiniton solo distribuye en territorio nacional, pues será el mismo el que delimitará su ámbito de recogida de productos por nuestro servicio de transportes.
26. El cliente o distribuidor, solicitando RMA de Infiniton, **acepta todas las condiciones anteriormente indicadas.**